

REDSIDE

EQUITY BROKER

Reklamační řad

R

1. REKLAMACE A STÍŽNOSTI

1. Reklamační řád společnosti REDSIDE Investments a.s. (dále jen „společnost“) upravuje postup pro řešení reklamací a stížností zákazníků.
2. Reklamací uplatňuje zákazník nárok z odpovědnosti za vady poskytnutých služeb. Reklamacie se týkají konkrétních pokynů nebo jiných konkrétních služeb, vůči nimž má zákazník výhrady.
3. Stížností je sdělení, které není reklamací a z jehož textu vyplývá, že si podatel stěžuje na určitou skutečnost, k níž došlo v jeho vztahu se společností, např. nevhodné chování a jednání pracovníků společnosti.
4. Veškerá ustanovení této směrnice se týkají současných a potenciálních zákazníků společnosti.

2. PRAVIDLA PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

1. Reklamací nebo stížností lze podat písemně (tj. formu dopisu nebo e-mailové zprávy na e-mail info@redsideinvestments.com a v tom případě se doporučuje, aby obsahovala alespoň následující údaje:
 - a) označení, že se jedná o reklamací nebo stížnost;
 - b) identifikační údaje osoby, která reklamací nebo stížností podává;
 - c) předmět reklamacie nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamacie nebo stížnost podávána;
 - d) čeho se osoba podávající reklamací nebo stížnost domáhá;
 - e) datum a (v případě dopisu) vlastnoruční podpis.
2. Reklamací nebo stížností může zákazník podat také osobně v sídle společnosti v provozní době, tj. v pracovní dny mezi 9.00 hod a 17.00 hod.
3. Pracovník, který stížností nebo reklamací přijal, potvrdí její příjem zákazníkovi. V případě reklamacie se zákazníkovi vydá písemné potvrzení o tom, kdy zákazník právo uplatnil, co je obsahem reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie zákazník požaduje.

3. KOMPETENCE PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

1. Vedoucí pracovník (vedoucí oddělení), jehož činnosti se reklamacie nebo stížností týká, odpovídá za včasné a správné prošetření a vyřízení reklamacie nebo stížnosti, včetně zjištění, zda je reklamacie nebo stížností oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
2. Oddělení compliance nebo pracovník pověřený výkonem compliance (dále jen „compliance“) vyřizuje reklamacie a stížnosti závažného charakteru nebo vyjadřující nesouhlas s vyřízením původní reklamacie nebo stížnosti. O zvláště závažných reklamacích nebo stížnostech informuje compliance příslušného člena představenstva společnosti, který schvaluje návrh odpovědi.

4. POSTUP A LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

1. Všechny reklamace a stížnosti se bez zbytečného odkladu předávají compliance k evidenci.
2. Reklamace a stížnosti musí být vyřízeny včetně odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejich doručení, pokud se zákazníkem nebude dohodnuta lhůta delší. V případě reklamace rozhodne pověřený pracovník o reklamaci do 3 pracovních dnů ode dne, kdy byla doručena; do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu služby potřebná k odbornému posouzení vady.
3. Pracovník, který odpovídá za vyřízení reklamace nebo stížnosti (dále též „příslušný pracovník“) zajistí posouzení reklamace nebo stížnosti včetně přezkoumání všech souvisejících skutečností a podkladů. Při vyřizování reklamací a stížností používá příslušný pracovník jednoduchý a snadno srozumitelný jazyk. O vyřízení reklamace nebo stížnosti sepiše příslušný pracovník záznam, ve kterém uvede následující informace:
 - a) čeho se reklamace nebo stížnost týká
 - b) datum obdržení reklamace nebo stížnosti
 - c) identifikace zákazníka
 - d) identifikace vázaného zástupce nebo jiné spolupracující osoby
 - e) popis reklamace nebo stížnosti
 - f) dotčená částka
 - g) podniknuté kroky
 - h) datum vyřešení
 - i) případné ošetření v účetnictví.
4. O vyřízení reklamace nebo stížnosti musí příslušné oddělení podat stěžovateli zprávu, a to i v případě zjištění, že reklamace nebo stížnost není oprávněná. Odpověď má zpravidla stejnou formu jako reklamace nebo stížnost, na kterou se odpovídá. Odpověď stěžovateli podepisuje, resp. zasílá e-mailem vedoucí pracovník (vedoucí oddělení), které je příslušné k vyřízení, nebo příslušný člen představenstva společnosti. Pokud není zákazníkovi plně vyhověno, obsahuje odpověď také vysvětlení stanoviska společnosti a možnosti, jaké má zákazník k dalšímu řešení věci.
5. Za vyřízenou je možno reklamaci nebo stížnost považovat i tehdy, jestliže byl pořízen zápis o jednání za účasti vedoucího pracovníka (vedoucího oddělení), jehož se reklamace nebo stížnost týkala, a stěžovatele, v němž stěžovatel svým podpisem projevil souhlas s přijatými závěry.
6. V případě oprávněné, nebo částečně oprávněné reklamace, na základě které má dojít k výplatě finanční částky nebo k jinému majetkovému plnění zákazníkovi, se toto majetkové plnění provede na základě písemného záznamu podepsaného zákazníkem a společností, nebo na základě písemné dohody. Písemný záznam nebo dohoda musí obsahovat zejména vymezení předmětu reklamace, poskytnuté plnění, způsob poskytnutí plnění a číslo účtu zákazníka. Výše uvedené neplatí pro částky do 10 000 Kč.
7. Fotokopie odpovědí, záznamy, případně další doklady týkající se vyřízení reklamací a stížností, předá příslušný pracovník ihned po vyřízení compliance.

5. NÁSLEDNÉ OPATŘENÍ A EVIDENCE

1. Oddělení, kterého se reklamáce nebo stížnost týkala, je povinno přijmout opatření k odstranění zjištěných závad a nedostatků a jejich příčin a k zamezení jejich opakování. Vedoucí pracovníci (vedoucí oddělení) jsou povinni sledovat plnění přijatých opatření a vyvozovat důsledky vůči pracovníkům, kteří jsou odpovědní za jejich nedodržování.
2. Jedenkrát ročně zpracovává compliance v rámci zprávy compliance pro představenstvo společnosti rozbor a vyhodnocení reklamací a stížností podaných za uplynulé období. Na těchto rozborech jsou na základě požadavku compliance povinni spolupracovat případně i jiní pracovníci.
3. Jakmile je reklamáce nebo stížnost s konečnou platností vyřešena, musí být spolu s veškerou související korespondencí založena do registru reklamací a stížností.
4. Registr reklamací a stížností je veden Compliance v elektronické podobě. Registr shrnuje veškeré informace týkající se reklamací a stížností předložených v daném kalendářním roce. Compliance archivuje též kopie listinné dokumentace daného případu.
5. Compliance může požádat pracovníka příslušného k vyřízení reklamáce nebo stížnosti o vyplnění položky evidence, tj. charakteristiku obsahu reklamáce nebo stížnosti, způsobu jejího vyřízení, a dalších podrobností.
6. Compliance učiní příslušné kroky, aby bylo zabráněno opětovnému výskytu problémů. Další interní vyřizování reklamací a stížností zahrnuje:
 - a) analýzu příčin jednotlivých případů za účelem identifikace základních příčin, které jsou společné určitému typu (určitým typům) reklamací a stížností;
 - b) zvážení, zda takové základní příčiny mohou mít dopad i na jiné procesy nebo produkty, a to včetně těch, které se dotýkají reklamace nebo stížnosti přímo netýkají;
 - c) nápravu takových základních příčin, pokud je to přiměřené.



6. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

1. Pokud mezi společností a zákazníkem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení.
2. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, je Finanční arbitr, www.finarbitr.cz.

